Jurnal Abdi Kesehatan dan Kedokteran (JAKK), Vol. 4, No. 1, Januari 2025
p-ISSN: 2962-8245| e-ISSN: 2962-7133

Original Article

Meningkatkan Pengetahuan Keluarga Pasien pada Pelayanan di IGD dengan Edukasi Pemilihan *TRIAGE*

Improving Patient Family Knowledge on Emergency Department Services through TRIAGE Selection Education

Beres Sahat Tua Naibaho[1*], Agustin Widyowati[1]

[1]Universitas STRADA Indonesia, Jawa Timur, Indonesia

*Email Korespondensi: beresnaibaho@yahoo.com

ABSTRAK

Proses *TRIAGE* memengaruhi kecepatan tanggapan *(response time)* tenaga medis di unit gawat darurat, yang bervariasi sesuai dengan prioritas pasien. Penilaian *TRIAGE* yang tidak akurat dapat meningkatkan risiko morbiditas, memengaruhi hasil perawatan, serta memengaruhi lamanya pasien berada di IGD. Pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan Meningkatkan Pengetahuan Keluarga Pasien pada Pelayanan di IGD yang dilakukan dengan cara memberikan Edukasi Pemilihan *TRIAGE*.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada pada tanggal 09 Februari 2024 di IGD RSUD Kabupaten Karo. Kegiatan pengabdian masyarakat ini terdiri dari 3 tahapan kegiatan yaitu tahap pertama persiapan, tahap kedua pelaksanaan dan tahap ketiga evaluasii. Peserta sebanyak 12 orang dengan diberikan kuesioner pengertahuan pelayanan di IGD sebelum dan .sesudah diberikan Edukasi Pemilihan *TRIAGE*. Hasilnya menyatakan bahwa setelah diberikan Edukasi Pemilihan *TRIAGE* tingkat pengetahuan keluarga terkait pelayanan di IGD sebagian besar 58,3% baik.

Edukasi Pemilihan *TRIAGE* dapat Meningkatkan Pengetahuan Keluarga Pasien pada Pelayanan di IGD .

Kata Kunci : Edukasi, *TRIAGE*, Pengetahuan, Keluarga, IGD

ABSTRACT

The TRIAGE process affects the response time of medical personnel in the emergency department, which varies according to the patient's priorities. Inaccurate TRIAGE assessments can increase the risk of morbidity, affect treatment outcomes, and affect the length of time a patient stays in the emergency room. This community service aims to increase Patients' Family Knowledge in Services at the Emergency Room which is carried out by providing TRIAGE Election Education.

This community service activity was held on February 9, 2024 at the Emergency Room of Karo Regency Hospital. This community service activity consists of 3 stages of activities, namely the first stage of preparation, the second stage of implementation and the third stage of evaluationii. Participants were 12 people who were given a questionnaire about the services in the emergency room before and after being given TRIAGE Election Education. The results stated that after being given TRIAGE Election Education, the level of family knowledge related to services in the emergency room was mostly 58.3% good.

TRIAGE Selection Education can Increase Patients' Family Knowledge on Services in the Emergency Room.

Keywords : *Education, TRIAGE, Knowledge, Family, Emergency Room*

https://jakk.candle.or.id/index.php/jakk
Creative Commons Attribution-BY 4.0 International License.

Jurnal Abdi Kesehatan dan Kedokteran (JAKK), Vol. 4, No. 1, Januari 2025
p-ISSN: 2962-8245| e-ISSN: 2962-7133

Submit: 2 Oktober 2024| Revisi: 26 Januari 2025| Online: 30 Januari 2025

Sitasi: Sahat Tua Naibaho, B., & Widyowati, A. Meningkatkan Pengetahuan Keluarga Pasien pada Pelayanan di IGD dengan Edukasi Pemilihan TRIAGE : Increasing the knowledge of patient families regarding services in the emergency room with TRIAGE selection education. Jurnal Abdi Kesehatan Dan Kedokteran, 4(1). https://doi.org/10.55018/jakk.v4i1.67

Pendahuluan

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan layanan kesehatan utama di rumah sakit yang bertujuan memberikan pertolongan pertama kepada pasien. Peningkatan akses masyarakat terhadap fasilitas IGD seiring dengan peningkatan jumlah kunjungan pasien, yang berpotensi menyebabkan kepadatan pasien (overcrowded). Kondisi ini menjadi masalah serius, baik di tingkat nasional maupun internasional, dengan berbagai dampak negatif yang ditimbulkannya (Fuller et al., 2024).

Angka kunjungan pasien di IGD secara global mengalami peningkatan sekitar 30%, sedangkan di Indonesiai jumlah kunjungan pasien ke IGD di sekitar 4.402.205 pasien (13,3%) dari seluruh kunjungan ke Rumah Sakit Umum (Manitu & Topake, 2024). Di wilayah Sumatera Utara, data kunjungan pasien di IGD RSUD kabupaten. Karo yang merupakan rujukan pertama untuk wilayah Kabupaten Karo menunjukkan sebanyak 16.882 pasien pada Tahun 2021, 14.244 pasien pada Tahun 2022, dan sebanyak 15.071 pasien pada Tahun 2023 (Data RSUD Kabupaten Karo).

Pelayanan kegawatdaruratan bertujuan untuk menurunkan angka morbiditas dan mortalitas, sehingga perawat perlu memiliki kemampuan dalam melakukan *TRIAGE*, yaitu mengklasifikasikan pasien berdasarkan tingkat urgensi (Abuljadail et al., 2024). *TRIAGE* merupakan keterampilan penting yang membedakan perawat di unit gawat darurat dari perawat di unit lainnya. Pengetahuan dan keterampilan perawat sangat krusial, terutama dalam pengambilan keputusan klinis awal untuk memprioritaskan perawatan pasien dengan tepat. Pedoman Triage menjadi panduan penting bagi perawat dan tenaga medis, sementara sistem Triage dikembangkan di berbagai negara sesuai dengan kebutuhan lokal untuk mendukung penanganan cepat dan tepat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) (Fuller et al., 2024).

Proses *TRIAGE* memengaruhi kecepatan tanggapan *(response time)* tenaga medis di unit gawat darurat, yang bervariasi sesuai dengan prioritas pasien. Penilaian *TRIAGE* yang tidak akurat dapat meningkatkan risiko morbiditas, memengaruhi hasil perawatan, serta memengaruhi lamanya pasien berada di ruang gawat darurat (*Length of Stay/LOS)* dan tingkat kepuasan

https://jakk.candle.or.id/index.php/jakk
Creative Commons Attribution-BY 4.0 International License.

pasien. Ketidaktepatan dalam estimasi waktu pelayanan juga dapat menyebabkan pelayanan tidak sesuai dengan indikator yang diharapkan, sering memicu keluhan dari pasien atau keluarga yang merasa diabaikan atau kurang diprioritaskan (Lokerman et al., 2023).

Pelaksanaan *TRIAGE* oleh perawat dan tim kesehatan di IGD dapat memicu reaksi emosional dari pasien dan keluarga, seperti kecemasan, kepanikan, dan ketakutan berlebih, terutama ketika menghadapi kondisi darurat. Keluarga pasien sering kali mengharapkan pelayanan segera di IGD (Suroso et al., 2023). Respon mereka terhadap penundaan tindakan keperawatan beragam, termasuk rasa kecewa, marah, berbicara dengan nada keras, atau sering memanggil perawat karena merasa tindakan tidak dilakukan cepat. Mereka sering mengira bahwa pasien yang datang lebih awal akan segera dilayani tanpa menunggu, yang dapat menciptakan citra negatif dan berujung pada komplain terkait pelayanan (Marcussen et al., 2023).

Kurangnya pengetahuan keluarga pasien tentang prosedur *TRIAGE* sering kali menjadi sumber masalah yang dihadapi oleh tenaga medis di IGD. Keluhan yang disampaikan dengan cara yang kurang bijaksana, seperti mengancam petugas medis, dapat mengganggu konsentrasi mereka dan berpotensi merugikan pasien serta pihak lainnya (Saud et al., 2022). Pemahaman yang baik dari pasien dan keluarga mengenai *TRIAGE* sangat penting untuk mendukung kelancaran pelayanan kegawatdaruratan serta mengurangi keluhan terhadap tim medis. Berdasarkan fenomena ini, penulis tertarik untuk melakukan kegiatan Pengabdian Masyarakat berupa edukasi tentang *TRIAGE* guna meningkatkan pengetahuan keluarga pasien di IGD RSUD Kabupaten Karo

Bahan dan Metode

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada pada tanggal 09 Februari 2024 di IGD RSUD Kabupaten Karo. Kegiatan pengabdian masyarakat ini terdiri dari 3 tahapan kegiatan yaitu tahap pertama persiapan, tahap kedua pelaksanaan dan tahap ketiga evaluasi.

1. Persiapan
   Pada tahap awal persiapan, dilakukan analisis terhadap pengetahuan keluarga pasien mengenai pelayanan di IGD RSUD Kabupaten Karo. Selanjutnya, ditentukan lokasi kegiatan, disusun proposal pengabdian masyarakat, dan dipersiapkan berbagai kebutuhan seperti media, akomodasi, dan konsumsi. Selain itu, dilakukan koordinasi dengan pihak RSUD Kabupaten Karo untuk memastikan kelancaran pelaksanaan kegiatan.
2. Pelaksanaan
   Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada 9 Februari 2024, setelah tim berkoordinasi dengan Kepala IGD RSUD Kabupaten Karo mengenai lokasi pelaksanaan. Kegiatan berlangsung di IGD RSUD Kabupaten Karo dan terbagi dalam dua sesi. Sesi pertama berfokus

Creative Commons Attribution-BY 4.0 International License.

pada tinjauan pengetahuan keluarga pasien, sementara sesi kedua memberikan edukasi mengenai *TRIAGE* melalui metode ceramah dan diskusi.

3. Evaluasi

   Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini terlaksana sesuai jadwal yang ditetapkan dalam proposal. Sebanyak 12 peserta, yang merupakan pengunjung atau keluarga pasien di IGD RSUD Kabupaten Karo, mengikuti edukasi tentang *TRIAGE*. Tempat pelaksanaan sesuai rencana, dan sarana prasarana digunakan sebagaimana mestinya. Penyuluhan disampaikan dalam bahasa Indonesia agar mudah dipahami oleh peserta. Setiap anggota tim menjalankan tugasnya dengan baik, dan evaluasi menunjukkan peningkatan pengetahuan keluarga pasien

Hasil

Realisasi pelaksaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat Mahasiswa S2 Keperawatan Universitas STRADA Indonesia dan tim tentang meningkatkan pengetahuan keluarga pasien. Adapun kegiatan yang sudah berjalan yaitu: Penyuluhan terkait *TRIAGE* di IGD dengan metode ceramah dan tanya jawab selama 60 menit.

Tabel 1. Tingkat pengetahuan keluarga atau responden sebelum dan sesudah diberikan edukasi terkait *TRIAGE* di IGD.

Pengetahuan	**Pre**		**Post**	
	Frekuensi (f)	**%**	**Frekuensi (f)**	**%**
Kurang	7	58,3	-	-
Cukup	5	41,7	5	41,7
Baik	-	-	7	58,3
Jumlah	**12**	**100 %**	**12**	**100 %**

Sebelum dilakukan penyuluhan edukasi *TRIAGE* tingkat pengetahuan keluarga terkait pelayanan di IGD sebagian besar 58,3% kurang dan sesudah diberikan penyuluhan edukasi *TRIAGE* tingkat pengetahuan keluarga terkait pelayanan di IGD sebagian besar 58,3% baik.

Pembahasan

Pelaksanaan *TRIAGE* di Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah aspek penting dalam pelayanan kegawatdaruratan, karena menentukan prioritas penanganan pasien berdasarkan tingkat keparahan kondisi mereka. Keluarga pasien sering kali tidak memahami sepenuhnya prosedur ini, yang dapat memicu kecemasan, frustrasi, bahkan ketidakpuasan terhadap pelayanan (Zaboli, 2024). Edukasi tentang *TRIAGE* kepada keluarga pasien dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang proses pelayanan di IGD dan mengurangi kesalahpahaman yang sering terjadi (Talibo, 2023).

Edukasi *TRIAGE* bertujuan memberikan pengetahuan dasar mengenai cara kerja sistem *TRIAGE*,

Creative Commons Attribution-BY 4.0 International License.

p-ISSN: 2962-8245| e-ISSN: 2962-7133
DOI:

bagaimana pasien diprioritaskan, dan mengapa proses ini diperlukan di IGD yang sibuk. Keluarga pasien sering kali memiliki ekspektasi bahwa pasien yang datang lebih dulu akan dilayani lebih cepat, padahal prinsip *TRIAGE* justru memprioritaskan pasien dengan kondisi yang lebih gawat. Edukasi yang tepat membantu keluarga memahami bahwa keputusan klinis di IGD diambil berdasarkan urgensi medis, bukan urutan kedatangan (Mustafa et al., 2022).
Meningkatkan pengetahuan keluarga pasien melalui edukasi *TRIAGE* dapat menghasilkan beberapa manfaat (Manitu & Topake, 2024):

1. **Mengurangi Tingkat Kecemasan**: Keluarga yang memahami prosedur *TRIAGE* lebih mungkin menerima alasan di balik penundaan penanganan bagi pasien dengan kondisi yang kurang mendesak. Ini mengurangi stres dan kepanikan yang kerap terjadi saat menunggu di IGD.
2. **Meningkatkan Kepuasan Pasien dan Keluarga**: Edukasi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan keluarga terhadap tenaga kesehatan, sehingga meskipun harus menunggu, mereka memahami prioritas medis yang diterapkan.
3. **Meminimalkan Keluhan dan Konflik**: Dengan pemahaman yang lebih baik mengenai *TRIAGE*, keluhan atau konflik akibat kesalahpahaman bisa diminimalkan. Hal ini juga dapat membantu menjaga citra positif rumah sakit di mata keluarga pasien.

Pengetahuan yang lebih baik tentang *TRIAGE* di kalangan keluarga pasien dapat berkontribusi pada efisiensi pelayanan di IGD. Keluarga yang memahami proses *TRIAGE* akan lebih kooperatif, sehingga memungkinkan tenaga medis fokus pada penanganan pasien yang membutuhkan (Alkhusari et al., 2024). Selain itu, tim kesehatan tidak terganggu oleh tuntutan atau keluhan yang tidak perlu, sehingga pelayanan dapat berjalan lebih optimal. Edukasi mengenai pemilihan *TRIAGE* terbukti mampu meningkatkan pengetahuan keluarga pasien di IGD, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Nawawi et al., 2024). Dengan pemahaman yang lebih baik, keluarga pasien lebih dapat menerima proses penanganan di IGD, sehingga tercipta suasana yang lebih kondusif, efektif, dan minim konflik. Oleh karena itu, edukasi *TRIAGE* perlu menjadi bagian integral dari pelayanan di IGD untuk meningkatkan kepuasan dan kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan keluarga pasien.

Kesimpulan

Edukasi Pemilihan *TRIAGE* dapat Meningkatkan Pengetahuan Keluarga Pasien pada Pelayanan di IGD.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih disampaikan kepada Program Magister Keperawatan Universitas STRADA

https://jakk.candle.or.id/index.php/jakk
Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 International License.

p-ISSN: 2962-8245| e-ISSN: 2962-7133
DOI:

Indonesia atas fasilitasnya, RSUD Kabupaten Karo atas izin lokasi, tim Pengabmas Magister Keperawatan atas bantuannya, serta seluruh responden yang berpartisipasi dalam kegiatan ini.

Konflik Kepentingan

Tidak ada.

Kontribusi Penulis

Penulis bersama memulai Pengabdian kepada masyarakat memberikan Edukasi Pemilihan *TRIAGE* dalam rangka Meningkatkan Meningkatkan Pengetahuan Keluarga Pasien pada Pelayanan di IGD.

Referensi

Abuljadail, S., Alhussain, H., Alhamaid, Y. A., Altaha, M., Alhulayyil, M., Alfayez, R., & Alhashim, A. (2024). Public Awareness of Triage Systems and Waiting Times During Emergency Department Visits in the Eastern Province, Saudi Arabia. *Cureus*. https://doi.org/10.7759/cureus.51988

Alkhusari, Wisudawati, E. R. S., KK, I. F. J., & Prasetyo, D. (2024). Health Education Triage untuk Meningkatkan Pengetahuan Pasien dan Keluarga Pasien. *Https://Jurnal.Stik-Sitikhadijah.Ac.Id/Index.Php/Ujpkm/Article/Download/420/269/*.

Fuller, G., Baird, J., Keating, S., Miller, J., Pilbery, R., Kean, N., McKnee, K., Turner, J., Lecky, F., Edwards, A., Rosser, A., Fothergill, R., Black, S., Bell, F., Smyth, M., Smith, JE., Perkins, GD., Herbert, E., Walters, S., … Charles, D. (2024). The accuracy of prehospital triage decisions in English trauma networks – a case-cohort study. *Scandinavian Journal of Trauma, Resuscitation and Emergency Medicine*, *32*(1), 47. https://doi.org/10.1186/s13049-024-01219-9

Lokerman, R. D., van Rein, E. A. J., Waalwijk, J. F., van der Sluijs, R., Houwert, R. M., Lansink, K. W. W., Edwards, M. J. R., van Vliet, R., Verhagen, T. F., Diets-Veenendaal, N., Leenen, L. P. H., & van Heijl, M. (2023). Accuracy of Prehospital Triage of Adult Patients With Traumatic Injuries Following Implementation of a Trauma Triage Intervention. *JAMA Network Open*, *6*(4), e236805. https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2023.6805

Manitu, I., & Topake, G. F. (2024). Hubungan Pengetahuan Keluarga Tentang Triase terhadap Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Poso. *JIK -MC*. https://journal-mandiracendikia.com/jikmc

Marcussen, C. E., Bendix Bräuner, K., Alstrøm, H., & Merete Møller, A. (2023). Accuracy of triage systems for mass casualty incidents in live simulations-incidents in live simulations-a a systematic. *Danish Medical Journal*, *70*(11), 9220516.

Mustafa, I. N., Dewi, W. N., & Elita, V. (2022). Knowledge Of Patient's Family About The Implementation of Triage In The Emergency Department. *Media*

Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 International License.

Keperawatan Indonesia, *5*(2), 110. https://doi.org/10.26714/mki.5.2.2022.110-116

Nawawi, A., Sufyana, C. M., & Gunawan, E. (2024). Implementasi Sistem Informasi Triase IGD Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Aplikasi*, *7*(2), 752–759. https://doi.org/10.32493/jtsi.v7i2.39539

Saud, M., Alharbi, F., Hudairem, A., Al Harbi, M., Omair, W., Altowaijri, S., Abdullah, A., Alruways, J., Owais, M., Otaibi, A., Ziyad, K., & Alotaibi, Q. (2022). Improving Triage Efficiency in Emergency Departments: A Multidisciplinary Approach Involving Nursing and Medical Teams. *JPTCP*, *29*(04), 1383–1390.

Suroso, H., Tjokro, S. H., Apriliana, B., Inggit Fauziyah, F., Vina Wirianti Hartanto, M., & Nur Qomariah, S. (2023). Edukasi Pelaksanaan Triage terhadap Tingkat Pengetahuan Keluarga Pasien di IGD RS Adi Husada Kapasari. *Community Development in Health Journal*, *1*(1).

Talibo, N. A. (2023). Pengaruh Edukasi Sistem Triase terhadap Pengetahuan Keluarga pada Pelayanan di IGD RS Budi Mulia Bitung. *Klabat Journal of Nursing*, *5*(2), 2685–7154. http://ejournal.unklab.ac.id/index.php/kjn

Zaboli, A. (2024). Establishing a common ground: the future of triage systems. *BMC Emergency Medicine*, *24*(1), 148. https://doi.org/10.1186/s12873-024-01070-2

https://jakk.candle.or.id/index.php/jakk
Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 International License.